PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el DOF el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría y de la publicación de las Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 7/09/2015). Así como a la autorización de creación de la estructura orgánica de fecha 8 de septiembre de 2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012. El presente Manual se elaboró en apego a la Guía para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00 bis	21 de abril de 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el COMERI en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
01	10 de diciembre de 2019	En cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2024, y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2015 y su declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 que cancela la NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2019 (10-12-2019).
02	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Objetivo..... 6

III. Glosario 7

IV. Marco Jurídico 12

V. Facultades de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones 18

VI. Atribuciones de las Direcciones y Subdirecciones de Área 26

VII. Estructura autorizada vigente 30

VIII. Organigrama..... 31

IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando 32

I. Introducción

En atención a lo establecido en el artículo VIGÉSIMO PRIMERO Transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada el 14 de julio de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, en el que se ordenó a la Procuraduría Federal del Consumidor crear un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría, para atender, promover y supervisar los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones conforme a la normatividad aplicable, es que se crea la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el día 24 de agosto de 2015 en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, integrada por las Direcciones Generales de Protección al Consumidor, de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, y de las cuales cabe mencionar sus facultades fueron incorporadas al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre de 2015.

Es por ello, que con el fin de cumplir con las facultades de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), se elabora el presente Manual Específico de Organización, teniendo como propósito dar a conocer sus objetivos, funciones, atribuciones, líneas de mando e intercomunicación.

La DGPCT realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión, visión y objetivos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los mismos, cuidando el estricto apego a las disposiciones aplicables con la finalidad de cumplir con la misión, visión y objetivo de la Profeco.

El presente Manual Específico de Organización, es de observancia general para el personal adscrito a la DGPCT y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, en apego y cumplimiento al mandato de la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como a las reformas realizadas al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y a su Estatuto Orgánico, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área.

Asimismo representa un medio para familiarizarse con la Estructura Orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), identificando las funciones basadas en las atribuciones directamente relacionadas y el tramo de responsabilidad de cada uno de los puestos que la integran, permitiendo identificar con claridad, las funciones de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; así como la inducción para el personal de nuevo ingreso, a fin de proporcionar los elementos óptimos para el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente Manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGPCT, siendo responsabilidad de la misma, llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

En ese contexto, tomando en consideración que durante el mes de diciembre de 2019 y enero de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación nueva normativa para la Procuraduría Federal del Consumidor, a saber el 19 de diciembre de 2019 se publicó el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el 30 de enero de 2020 el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace necesario actualizar el mismo.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece lo siguiente: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”; por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

Aunado a lo anterior el presente instrumento se basa en el concepto de “Nueva Gestión Pública” que busca dar soluciones a problemas públicos, combinando la gestión interna con el entorno, estableciendo estructuras, procesos y rutinas administrativas orientadas a satisfacer a los consumidores, con servicios públicos que generan valor, por lo cual se orientan los recursos humanos y financieros para que de manera eficaz y eficiente se cumpla con este objetivo.

II. Objetivo

Contar con un documento que contenga información detallada de las áreas que conforman la DGPCT, su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, con el fin de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a los usuarios y/o consumidores (as) frente a los proveedores que comercializan servicios de telecomunicaciones, evitar duplicidad de funciones y servir como instrumento de inducción y conducción para el personal.

III. Glosario

Asesoría. La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la LFPC, así como la vía y forma de hacerlos valer.

Acta de levantamiento de la medida precautoria. Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro del(los) sello(s) colocado(s) en el (los) bien (es), producto(s) o instrumento(s) de medición o en establecimientos, con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Acta de verificación. Documento en el que se circunstancian los hechos generales y particulares que se constatan durante una visita de verificación.

Acuerdo de levantamiento de la medida precautoria. Documento debidamente fundado y motivado por el cual se ordena el levantamiento de la medida precautoria impuesta con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Apercibimiento. Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (Art. 10 RLFPC).

Arbitraje. Procedimiento voluntario en que las partes -consumidor y proveedor- están de acuerdo en designar como árbitro a Profeco, para resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Aseguramiento. Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando a las partes y tomando en consideración las constancias del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

Billetes de depósito. Documento expedido por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación.

Captación de denuncia. Actividad consistente en receptar la manifestación de la o el particular sobre actos de violación presuntamente cometidos por la o el proveedor a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y a Normas Oficiales Mexicanas, para su canalización en los formatos definidos por las áreas competentes.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por la o el consumidor.

Consumidor o Consumidora. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros (Frac. I del Art. 2 de la LFPC).

Convenio institucional. Instrumento jurídico por medio del cual se acuerdan acciones de colaboración entre Profeco y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como proveedores, organismos o instituciones privadas; con el propósito de lograr mejores alternativas de protección para la o el consumidor.

Denuncia. Comunicación verbal o escrita por parte de las o los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de Profeco presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM´S), cometidas por parte de las o los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados.

Diligencia. Actividad tendiente a la tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto de autoridad. Con relación a cualquier procedimiento se entiende como aquel acto jurídico procesal de la autoridad administrativa, para la ejecución de las resoluciones dictadas por la misma a lo largo de un proceso.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Elementos de convicción. Aquellos medios cuyo objetivo es conocerla verdad de los hechos planteados por las partes, con la finalidad de avenir los intereses de las partes.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

Inspección. Acto a través del cual una autoridad en el ámbito de su competencia verifica que determinados entes cumplan con las disposiciones legales aplicables, con las que se obligan.

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

Levantamiento de la medida precautoria. Actividad consistente en el retiro de los sellos con la leyenda “INMOVILIZADO y/o ASEGURADO y/o DE ADVERTENCIA y /o SUSPENSIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS”, colocados en producto(s) o instrumento(s) de medición o establecimientos, en virtud de que las causas que dieron origen a la medida ya fueron subsanadas.

Manual Específico de Organización. Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, estructuras, atribuciones y funciones de las unidades administrativas, niveles jerárquicos, grado de responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, organigramas que describen en forma gráfica la estructura.

Medidas de apremio. Aquélla que Profeco impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados (Artículo 7 de RLFPC).

Medida precautoria. Acto de la autoridad consistente en impedir la comercialización o uso de envases, bienes, productos, instrumentos de medición, transportes, aseguramiento de bienes o productos, suspensión y prohibición de la comercialización de bienes, productos o servicios, mediante la colocación de sellos de advertencia u ordenar la suspensión de información o publicidad, esto cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de la población consumidora.

Multa. Sanción pecuniaria que impone la Procuraduría Federal del Consumidor para hacer cumplir coactivamente tanto los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como para hacer cumplir coactivamente los convenios celebrados ante dicha Procuraduría.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Notificación. Acto procedimental por el que, con las formalidades legales, se comunica a las partes o a un tercero, un acto procesal, acuerdo o resolución administrativa.

Prevención. Resolución que se emite en los términos legales conducentes, a efecto de solicitar documentación faltante en la integración del expediente.

Proveedor/a. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios, conforme a lo establecido en la fracción II del artículo 2 de la LFPC.

Queja. Es la reclamación o controversia que presenta el consumidor contra un proveedor de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, con una pretensión personalísima. Los medios de presentación establecidos en la LFPC son: escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio idóneo. Tiene su fundamento en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sustanciación. Llevar a cabo el procedimiento y dar puntual seguimiento en sus diferentes etapas y trámites.

Telecomunicaciones. Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

Verificación. Constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

Verificación y Vigilancia. Atribución específica ejercida a través de visitas de verificación en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la LFPC, LFTR, LFMN y demás ordenamientos jurídicos. Puede realizarse mediante constatación ocular, verbal, muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos.

Visita de Verificación. Acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes productos, en los que se contraten o se presten servicios, con objeto de evaluar el grado de cumplimiento a las disposiciones legales aplicables a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

IV. Marco Jurídico

La actuación de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPT) está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

– Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 28-05-2021.

Leyes

– Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.

– Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 16-04-2021.

– Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.

– Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.

– Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF 18-07-2016.

– Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.

– Ley Federal de Procedimientos Contencioso Administrativo.
DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

– Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 6-11-2020.

– Ley General de Bienes Nacionales.
DOF 20-05-2004 y su última reforma publicada DOF 21-10-2020.

– Ley de Vías Generales de Comunicación.
DOF 19-02-1940 y su última reforma publicada DOF 19-02-2021.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04 de mayo de 2015 y su última reforma publicada DOF 13-08-2020.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
  DOF 26-01-2017.

- Ley Federal de Competencia Económica.
  DOF. 23-05-2014 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
  DOF 31-12-2004 y su última reforma publicada DOF 12-06-2009.

- Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana.
  DOF 20-01-2020.

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020.

- Ley Federal de Austeridad Republicana.
  DOF 19-11-2019.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  Profeco, 24-07-2019.

- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal.
  DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada DOF el 11-03-2020.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.

- Código Civil Federal.
  DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

– Código de Comercio.
DOF 07-10-1889 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.

– Código Fiscal de la Federación.
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 23-04-2021.

Reglamentos

– Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.

– Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.

– Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.

– Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.

Decretos

– Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.

– Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
DOF 23-04-2020.

– Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año en curso.
Publicado anualmente en el DOF.

– Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
DOF 12-07-2019.

– Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
DOF 24-06-2020.

Acuerdos

– Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 27-01-2010.

– Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia vigente.
DOF 02-01-2014.

– Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia vigente.
DOF 12-08-2004.

– Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el ejercicio fiscal vigente.

– Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.
DOF 17-01-2002.

– Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.
DOF 17-11-2005.

- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 06-07-2015.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 24-07-2017 y su última reforma publicada DOF 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
  DOF 06-07-2017.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF. 29-09-2020.

- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
  Publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año fiscal que corresponda.
  Publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
  DOF 10-03-2021.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco.
  DOF 26-02-2021.

– Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico.
DOF 26-02-2021.

Circulares y/u Oficios

– Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
Oficina del Procurador, 22-06-2020

– Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
Oficina del Procurador, 25-09-2020

Documentos Normativos-Administrativos

– Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-01-2020

Otras disposiciones

– Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024.
DOF 12-07-2019.

– Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.
Profeco 21-12-2020.

– Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.
DOF 01-04-2013

– Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
DOF 03-01-2020.

Normas Oficiales Mexicanas

– NOM-184-SCFI-2018. Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancela la NOM-184-SCFI-2012).
DOF 08-03-2019.

V. Facultades de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

De conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Director General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades comunes dentro del ámbito de su respectiva competencia:

Artículo 18. Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento. Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

I. Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las facultades que les confiere este Reglamento;

II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa correspondientes;

III. Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

V. Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normativa y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;

VI. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;

VII. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VIII. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;

IX. Coordinar sus acciones con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público, para el mejor desarrollo de sus facultades;

X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan con fundamento en las facultades que les correspondan;

XI. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;

XII. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIV. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

XV. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;

XVI. Emitir opinión no vinculante, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores sometan voluntariamente a revisión de la Procuraduría, previo a su difusión;

XVII. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

XVIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;

XIX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

XX. Analizar las conductas de proveedores que pudieran situarse en los hechos o prácticas previstos, respectivamente, en las fracciones XVII y XX del artículo 24 de la Ley y, hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes;

XXI. Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;

XXII. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;

XXIII. Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente;

XXIV. Proponer a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;

XXV. Contar con un archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos;

XXVI. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos, y

XXVII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

En tal circunstancia, los Subprocuradores de acuerdo a su competencia deberán conocer, sustanciar y resolver los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de las resoluciones.

Artículo 19. Las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Defensa de la Confianza; de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles; de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones; de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones; de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, y la de Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como las direcciones de área y subdirecciones adscritas a éstas ejercerán sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas ODECO de la Procuraduría, de acuerdo a la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que el Director de Zona, el Jefe de Departamento de Servicios y Telecomunicaciones, el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o el Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

Asimismo, las Direcciones Generales mencionadas, en el ámbito de su competencia, podrán atraer para sustanciación y resolución aquellos procedimientos administrativos que, habiendo sido iniciados en alguna ODECO, se consideren relevantes por su cuantía, afectación a una colectividad de consumidores, así como por el impacto institucional, regional o nacional que represente la inconformidad, reclamación o denuncia que requiera la protección de los derechos e intereses de los consumidores, a juicio de los titulares de las Direcciones Generales precisadas en el párrafo anterior.

De la misma manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Director General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades específicas:

Artículo 31. El Director General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa y lineamientos para:

a. La recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento;

b. La formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;

c. La sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones y supervisar su cumplimiento, y

d. La imposición de medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, sustanciación y resolución competa a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;

II. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar las políticas y programas, criterios y lineamientos, en materia de telecomunicaciones, para:

a. El ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones y supervisar y evaluar su cumplimiento;

b. La verificación que llevan a cabo las ODECO, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;

c. Supervisar y evaluar la aplicación de los programas de verificación, así como del levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación, y

d. La emisión de los criterios, respecto a la bonificación o compensación a que se refiere la Ley;

III. Determinar y acordar acciones de protección al consumidor, así como acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones, con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones de los sectores público, social y privado;

IV. Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores a que se refiere la Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables, conforme a los procedimientos establecidos en la Secciones Segunda y Tercera del Capítulo XIII de la propia Ley, dentro de las unidades administrativas que se le adscriban;

V. Recibir y sustanciar los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;

VI. Ordenar el aseguramiento de bienes y productos utilizados para la prestación de servicios en telecomunicaciones que se comercialicen cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;

VII. Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se deriven de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría, así como supervisar la observancia de dichos ordenamientos normativos dentro de las unidades administrativas que se le adscriban;

VIII. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

IX. Dar vista a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando los proveedores incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, para efecto de protección y restitución o, en su caso, que se impongan las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios;

X. Proponer al Subprocurador de Telecomunicaciones la lista de los servidores públicos de la Procuraduría que realicen funciones de verificación y vigilancia, para la expedición de las credenciales que los acrediten;

XI. Ordenar al proveedor que suspenda la información y publicidad que se difunda en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;

XII. Recibir, notificar al consignatario, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;

XIII. Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;

XIV. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

XV. Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Telecomunicaciones, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o en cualquier otro medio de difusión;

XVI. Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

XVII. Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley;

XVIII. Coordinar la atención que se brinde en las ODECO, a las denuncias de los consumidores de telecomunicaciones;

XIX. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos en los ordenamientos legales sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;

XX. Solicitar al área competente, el monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios, y evaluaciones de la conformidad derivados de las acciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones;

XXI. Ordenar la elaboración de monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, y

XXII. Las demás que le confiera el Subprocurador de Telecomunicaciones.

VI. Atribuciones de las Direcciones y Subdirecciones de Área

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 55. La Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación del procedimiento conciliatorio en materia de Telecomunicaciones;

II. Revisar, en materia de Telecomunicaciones, los proyectos de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores, mediar en juicios, así como supervisar su cumplimiento, una vez que se hayan aprobado por su superior jerárquico;

III. Revisar, en materia de Telecomunicaciones, los proyectos de los recursos de revocación interpuestos en el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones, para someterlos a consideración de su superior jerárquico;

IV. Informar, orientar, asesorar y resolver, en materia de Telecomunicaciones, consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

V. Promover y supervisar, en materia de Telecomunicaciones, el cumplimiento de la normatividad aplicable;

VI. Formular, en materia de Telecomunicaciones, opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VII. Proponer, en materia de Telecomunicaciones, mejoras y actualización de los procedimientos a su cargo;

VIII. Dar seguimiento a los indicadores, que corresponda en materia de Telecomunicaciones;

IX. Formular los proyectos de requerimiento a las autoridades, proveedores y consumidores, para que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley, y

X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Por su parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, la Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 86. La Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones en la sustanciación de los procedimientos conciliatorios;

II. Orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

III. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

IV. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable;

V. Proponer mejoras y actualización de los procedimientos a su cargo;

VI. Coadyuvar en la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores, correspondientes al ámbito de su competencia, y

VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 56 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 56. La Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico las órdenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

II. Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;

III. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

IV. Proponer a su superior jerárquico las órdenes de verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, para que este último ordene, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información, en materia de telecomunicaciones;

V. Coordinar la atención que se brinde en las ODECO a las denuncias de los consumidores de telecomunicaciones;

VI. Formular y proponer a su superior jerárquico proyectos de requerimientos a las autoridades, proveedores y consumidores, para que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

VII. Emitir opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VIII. Concertar sus labores con las de otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

IX. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio, previstas en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como dar seguimiento a su ejecución;

X. Proponer a su superior jerárquico los proyectos para la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que se requieran;

XI. Auxiliar a su superior jerárquico en la realización de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Por su parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, la Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 87. La Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de la verificación y vigilancia, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

II. Auxiliar a su superior jerárquico en las consultas en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;

III. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

IV. Coadyuvar en la coordinación que se brinde a las ODECO, respecto de las denuncias de los consumidores en materia telecomunicaciones;

V. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable;

VI. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VII. Estructura autorizada vigente

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

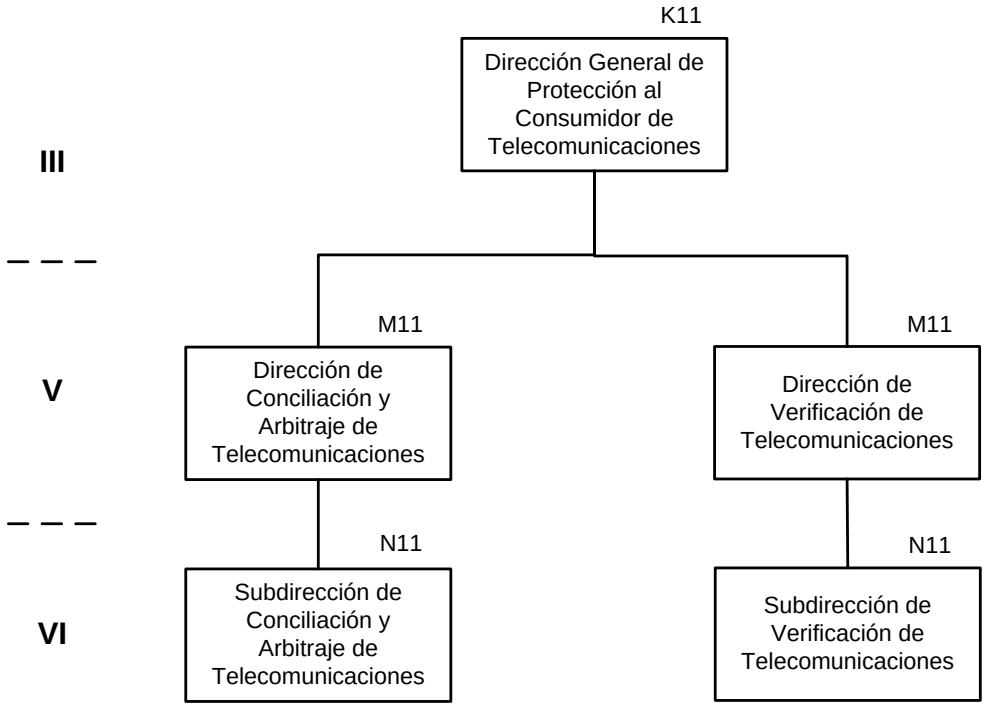
Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Dirección de Verificación de Telecomunicaciones

Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones

VIII. Organigrama



* Para el caso de las plazas eventuales, su permanencia y funcionalidad está sujeta a la autorización presupuestal de la SHCP del ejercicio fiscal que corresponda; en el supuesto de no contar con ésta, las funciones de esa plaza se reasignarán al jefe superior inmediato.

* De conformidad con el artículo 4, penúltimo párrafo, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de coadyuvar en la realización de las atribuciones de las Direcciones Generales, además de las Direcciones de Área y Subdirecciones de Área, existirán las Jefaturas de Departamento que se requieran, las cuales se describirán en el apartado “Objetivo y funciones por nivel de mando” del presente Manual Específico de Organización.

IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Objetivo

Asistir y contribuir en la solución de las diferencias comerciales que surjan entre consumidores y proveedores en el ramo de las telecomunicaciones, con respecto a sus derechos y obligaciones mediante la coordinación de los procesos de la Dirección General, a efecto de impulsar la legalidad en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Utilizar las políticas, criterios y lineamientos en materia de telecomunicaciones para coordinar las acciones de verificación y vigilancia que realice el personal habilitado como verificador acorde a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Ley Federal de Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables en la materia;

2. Administrar la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias, convenios conciliatorios, calificación de actas de notificación y medidas de apremio, a fin de que se proceda a su atención, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones normativas en materia de telecomunicaciones;

3. Vigilar la sustanciación, formalización de los procesos, procedimientos de compromisos arbitrales y resolución de los recursos de revocación que se interpongan entre consumidores y proveedores, a fin de validar su cumplimiento;

4. Proponer a la o el titular de la subprocuraduría, las modificaciones o en su caso la emisión de nuevas políticas, programas, criterios o lineamientos en materia de telecomunicaciones enfocados a los procedimientos de: verificación y vigilancia, conciliación y arbitraje, con la finalidad de implementarlas y evaluar su cumplimiento conforme a la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones;

5. Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en el ámbito de competencia a fin de cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en materia de telecomunicaciones;

6. Establecer y organizar las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones que realice el personal habilitado como verificador de las unidades administrativas adscritas a la procuraduría, con la finalidad de supervisar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente;

7. Organizar y dirigir, en los términos de la ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la ley, en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de cumplir con los lineamientos aplicables en la materia y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

8. Notificar a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando se detecten posibles violaciones a los derechos de los consumidores para efecto de que se impongan las sanciones correspondientes por incumplimiento de obligaciones a los proveedores;

9. Ordenar e imponer, en el ámbito de su competencia, las medidas de apremio y medidas precautorias procedentes, previstas en la normativa aplicable, a fin de adoptar las pautas necesarias para su ejecución previstas en la ley, la ley federal sobre metrología y normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;

10. Facultar a los servidores públicos adscritos a la procuraduría que practiquen las visitas de verificación, monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de que ejecuten la aplicación y cumplimiento de las disposiciones normativas y legales en materia de telecomunicaciones;

11. Establecer y pactar acciones de protección al consumidor, con proveedores y sus organizaciones, e instituciones de los sectores público, social y privado, a fin de establecer acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones;

12. Autorizar el ordenamiento para que el proveedor suspenda la información y publicidad en materia de telecomunicaciones a fin de que esta no afecte la vida o a la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;

13. Aprobar la publicación a través de cualquier medio, de productos y servicios que sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, a fin de que el público consumidor no se vea afectado en su economía por la adquisición de dichos productos;

14. Asistir en la orientación y asesoría en las consultas realizadas por consumidores y proveedores, a fin de informar sobre sus derechos y obligaciones y lograr la equidad en las relaciones de consumo;

15. Requerir, previo acuerdo con el o la titular de la subprocuraduría de telecomunicaciones, a los proveedores o autoridades competentes para que informen o en su caso, tomen medidas, a fin de combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los derechos e intereses de los consumidores de bienes y servicios de telecomunicaciones;

16. Actuar como consultor en materia de verificación e información comercial de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones, para defender y proteger los derechos de los consumidores, y

17. Proponer a la o el titular de la subprocuraduría la lista de los servidores públicos de la subprocuraduría que realizarán funciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, con el fin de expedir las credenciales que los acrediten.

Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Objetivo

Informar, dirigir y vigilar el proceso de conciliación y arbitraje en materia de telecomunicaciones, a través de la aplicación de la normatividad y de los lineamientos emitidos en esta materia, a fin de garantizar la equidad en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores para su protección.

Funciones

1. Dirigir y supervisar la difusión e implementación de la aplicación de la normatividad vigente y lineamientos en materia de telecomunicaciones e impulsar la equidad en las relaciones de consumo;

2. Administrar y vigilar la validación de la recepción de reclamaciones en materia de telecomunicaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; la aprobación de convenios conciliatorios, calificación de actas, notificación, a fin de imponer las medidas de apremio que se realicen de acuerdo a los procedimientos conciliatorios;

3. Organizar la revisión de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones, a fin de validar la imposición de las medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, sustentación y resolución competa a la subprocuraduría de telecomunicaciones;

4. Proponer y recomendar criterios para bonificación o compensación a que se refiere la ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión, a fin de obtener la aprobación del titular de la subprocuraduría de telecomunicaciones;

5. Administrar, revisar y vigilar la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, con el objetivo de alentar el desarrollo de las labores en el área en favor del consumidor;

6. Dirigir y controlar el cumplimiento de acuerdos y acciones de protección en materia de telecomunicaciones de las reclamaciones del consumidor, a fin de solucionar las diferencias entre consumidores y proveedores de acuerdo a lo que refieren la ley federal de telecomunicaciones y otras disposiciones legales aplicables;

7. Orientar y coparticipar en la aplicación de los procedimientos arbitrales y aquellos que por disposiciones de la propia ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión cuenten con elementos de sustanciación de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;

8. Controlar y vigilar que en las oficinas de defensa del consumidor (ODECO), se lleve a cabo la operación del proceso de conciliación y arbitraje, a fin de determinar si los procedimientos son realizados conforme a los programas y lineamientos establecidos por el área normativa y reconocer las posibles actuaciones por parte de servidores públicos;

9. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión aprobados para el año en curso, para evaluar y en su caso, detectar áreas de mejora en el procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones;

10. Preparar los proyectos de requerimiento a las autoridades, proveedores y consumidores para que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos en materia de conciliación conforme a la normativa aplicable, y

11. Analizar los proyectos de convenios de colaboración con proveedores de telecomunicaciones, suscritos, con el objetivo de eficientar las acciones de protección al consumidor, acorde a las fechas de vencimiento de los mismos y a la normativa vigente.

Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Objetivo

Organizar y valorar el proceso de conciliación y arbitraje en materia de telecomunicaciones en la región, mediante la aplicación de la normatividad y de los lineamientos para proteger los derechos de los usuarios y consumidores.

Funciones

1. Vigilar la aplicación de la normatividad y lineamientos en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de impulsar la equidad en las relaciones de consumo;

2. Vigilar y coadyuvar en la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios, calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos de conciliación y arbitraje, con la finalidad de llevar a cabo el cumplimiento y aplicación de la normatividad y lineamientos aprobados en materia de telecomunicaciones;

3. Controlar la instrumentación de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones, a fin de validar la imposición de las medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, substanciación y resolución competa a la subprocuraduría de telecomunicaciones;

4. Presentar a la dirección los criterios para la bonificación o compensación a que se refiere la ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión, a fin de implementar los mecanismos para su aplicación, así como la imposición de sanciones a las que haya lugar;

5. Establecer la implementación de los acuerdos y acciones de protección a las reclamaciones del consumidor, a fin de solucionar sus diferencias en materia de telecomunicaciones con proveedores y sus organizaciones, con instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

6. Comunicar sobre el cumplimiento de los procedimientos arbitrales y aquellos que por disposiciones de la propia ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión y que por materia le correspondan, con la finalidad de sustanciar los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;

7. Dirigir en las oficinas de defensa del consumidor (ODECO) que se lleve a cabo la aplicación de la operación del proceso de conciliación y arbitraje, con la finalidad de cumplir con los programas y lineamientos establecidos, y

8. Plantear a su superior jerárquico los proyectos de convenios de colaboración con proveedores de telecomunicaciones, suscritos, con el objetivo de eficientar las acciones de protección al consumidor, acorde a las fechas de vencimiento de los mismos y a la normativa recién emitida.

Dirección de Verificación de Telecomunicaciones

Objetivo

Organizar las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones realizadas de oficio y a petición de parte, a fin de constatar que las prácticas comerciales, cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y evitar la afectación de los intereses, derechos y economía de los consumidores.

Funciones

1. Organizar y vigilar que las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones que realiza el personal habilitado como verificador de telecomunicaciones, así como el personal adscrito a las oficinas de defensa del consumidor (ODECO), se lleven a cabo de conformidad con el protocolo de verificación de telecomunicaciones y la normatividad aplicable;

2. Instrumentar y plantear los mecanismos de control y de coordinación con el personal que se encuentre facultado en las oficinas de defensa del consumidor (ODECO) para realizar acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de homologar criterios y actuaciones acorde a la normativa y lineamientos que se emitan;

3. Plantear a su superior jerárquico los proyectos para la práctica de verificaciones y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la ley, a fin de verificar que se apeguen conforme lo establece la ley federal de protección al consumidor;

4. Organizar las visitas de capacitación en materia de telecomunicaciones a las oficinas de defensa del consumidor (ODECOS) conforme al programa anual de capacitación y a lo establecido en la normativa vigente;

5. Plantear a su superior jerárquico la emisión de órdenes de visitas de verificación de oficio o a petición de parte, en cumplimiento de la ley federal de protección al consumidor, ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión, ley federal sobre metrología y normalización, así como monitoreos, diagnósticos o acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable, a fin de cumplir con las metas anuales establecidas y llevar a cabo las sanciones correspondientes conforme lo marca la ley;

6. Administrar y controlar el levantamiento de actas de verificación, su calificación y dictaminación; así como informar a su superior jerárquico del resultado de las diligencias efectuadas, a fin de que se cuenten con elementos para determinar si se debe remitir a la dirección general de procedimientos y análisis publicitario de telecomunicaciones para el posible inicio de un procedimiento por infracciones a la ley;

7. Exponer a su superior jerárquico las órdenes de verificación de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la ley en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de cumplir con los lineamientos aplicables en la materia y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

8. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de requerimientos a las autoridades, proveedores y consumidores, para que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos inherentes a la verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones;

9. Presentar a su superior jerárquico la imposición, en el ámbito de competencia, de las medidas de apremio y medidas precautorias procedentes, previstas en la normativa aplicable, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente;

10. Comunicar, indicar, guiar y solucionar consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, a efecto de que se promueva la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones respectivamente;

11. Vigilar la atención que se dé a las consultas en materia de verificación, información comercial de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones, a fin de cumplir con lo establecido en la normativa vigente, y

12. Examinar el cumplimiento de las metas para los indicadores estratégicos y de gestión aprobados para el ejercicio fiscal correspondiente, respecto de las verificaciones que se realicen de oficio o en atención a denuncia y acciones de vigilancia en el sector telecomunicaciones.

Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones

Objetivo

Organizar y valorar el proceso de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de supervisar la aplicación de la normatividad y de los lineamientos vigentes en la materia y salvaguardar las relaciones de consumo entre los usuarios y prestadores de servicios en telecomunicaciones.

Funciones

1. Asistir a su superior jerárquico en la coordinación y supervisión en las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de cumplir con las metas establecidas de acuerdo a la misión y visión institucionales;

2. Coadyuvar a su superior jerárquico en el diseño de mecanismos de control y de coordinación con el personal que se encuentre facultado en las oficinas de defensa del consumidor para realizar acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de homologar criterios y actuaciones acorde a la normativa y lineamientos que se emitan;

3. Vigilar la aplicación de los mecanismos de control del proceso de verificación en las oficinas de defensa del consumidor (ODECO), a fin de supervisar que el personal lleve a cabo los procesos legales en materia de telecomunicaciones establecidos y evaluar su desempeño;

4. Colaborar con su superior jerárquico en la supervisión y organización del levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación de acuerdo a la normatividad en materia de telecomunicaciones, a fin de verificar que se apeguen conforme lo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

5. Realizar los proyectos de órdenes de visitas de verificación de oficio o a petición de parte; así como los formatos correspondientes para realizar: monitoreos, diagnósticos o acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable, a fin de cumplir con las metas anuales establecidas;

6. Plantear a la dirección los programas de visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de contar con una base de datos de los establecimientos o proveedores verificados para su control;

7. Controlar que en las oficinas de defensa del consumidor (ODECO), se lleve a cabo la operación del proceso de verificación conforme a la normatividad vigente, con la finalidad de cumplir con las metas y programas establecidos de acuerdo a la misión, visión y objetivos institucionales;

8. Apoyar a su superior jerárquico en el análisis para la imposición, en el ámbito de competencia, de las medidas de apremio y medidas precautorias procedentes, previstas en la normativa aplicable, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente;

9. Auxiliar a su superior jerárquico en las acciones que se realicen inherentes a informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, a efecto de que se promueva la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones respectivamente;

10. Elaborar los proyectos de respuesta a las consultas en materia de verificación, información comercial de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones, que le sean indicadas por su superior jerárquico, a fin de cumplir con lo establecido en la normativa vigente, y

11. Realizar las cédulas de los indicadores estratégicos y de gestión aprobados para el ejercicio fiscal correspondiente, respecto de las verificaciones que se realicen de oficio o en atención a denuncia y acciones de vigilancia en el sector telecomunicaciones, a fin de cumplir en tiempo y forma con el envío de esta información a su superior jerárquico para su revisión.

Departamento de Telecomunicaciones

Objetivo

Gestionar el desahogo de los procedimientos de verificación y de vigilancia en materia de telecomunicaciones, mediante la correcta aplicación de la normatividad y de los lineamientos aplicables en la materia, para proteger los derechos de las o los usuarios y consumidores.

Funciones

1. Coadyuvar a su superior jerárquico en la coordinación y supervisión en las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de cumplir con las metas establecidas de acuerdo a la misión y visión institucionales.